ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.Л. Кирикова

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г.

МП

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА ТЕРРИТОРИИ ЕРМАКОВСКОГО РАЙОНА КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

Руководитель проекта

канд. соц. наук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Радченко С.В.

подпись, дата

Ответственный исполнитель

канд. соц. наук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Балезина Е.А.

подпись, дата

Исполнитель

канд. соц. наук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Якушина Н.В.

подпись, дата

Исполнитель

специалист ИЦ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Васильев М.Е.

подпись, дата

Ермаковское 2020

Содержание

[Введение 3](#_Toc46749233)

[1. Цель, задачи, объект, предмет, этапы независимой оценки качества образовательной деятельности 5](#_Toc46749234)

[2. Инструментарий опроса потребителей образовательных услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и выборка исследования 8](#_Toc46749235)

[3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций Ермаковского района Красноярского края 17](#_Toc46749236)

[4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества образовательных услуг образовательных организаций Ермаковского района Красноярского края 34](#_Toc46749237)

[5. Анализ и оценка качества деятельности организаций образования Ермаковского района Красноярского края с указанием лучших организаций по результатам анализа 75](#_Toc46749238)

[6. Основные проблемы деятельности образовательных организаций Ермаковского района Красноярского края по результатам НОКУ 80](#_Toc46749239)

[7. Основные выводы, предложения и рекомендации о деятельности организациями образования Ермаковского района Красноярского края 81](#_Toc46749240)

[Приложение 1. Перечень организаций муниципального образования Ермаковского района Красноярского края, для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в 2020 году 83](#_Toc46749241)

[Приложение 2. Анкета 87](#_Toc46749242)

[Приложение 3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность 89](#_Toc46749243)

[Приложение 4. Предложения и замечания потребителей услуг образовательных организаций Ермаковского района Красноярского края 92](#_Toc46749244)

[Протоколы по организациям, принявшим участие в независимой оценке качества условий оказания услуг по организациям, реализующим образовательные программы дошкольного образования 98](#_Toc46749245)

[Протоколы по организациям, принявшим участие в независимой оценке качества условий оказания услуг по организациям, реализующим образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования 159](#_Toc46749246)

[Протоколы по организациям, принявшим участие в независимой оценке качества условий оказания услуг по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы 290](#_Toc46749247)

# Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории Ермаковского района Красноярского края - оценочная процедура, которая направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций. Нормативно-методологической базой разработки технологий сбора, обобщения и анализа информации о качестве образовательной деятельности (мониторинга) по показателям, установленным приказом Министерства образования и науки РФ, стали:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ "О независимой оценке качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации";

- Приказ Минтруда России 344 Н от 31 мая 2018 г. Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

- Приказ Минтруда России № 675н от 30 октября 2018 г.«Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

- Приказ Министерства Просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

- Приказ Минфина России от 7 мая  2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения», а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации.

# 1. Цель, задачи, объект, предмет,этапы независимой оценки качества образовательной деятельности

Основной целью независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования (НОКУ) является определение уровня удовлетворенности обучающихся, их родителей и законных представителей качеством образовательной деятельности, анализ состояния сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность и анализ деятельности образовательных организаций путем расчета показателей.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1.Уточнение и доработка инструментария независимой оценки качества условий образовательной деятельности, осуществляемой образовательными организациями Ермаковского района Красноярского края.

2. Организация и проведение оценки соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении образовательной организации;

- на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет».

3. Оценка наличия на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.

4. Оценка удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет».

5. Оценка обеспечения в образовательной организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг.

6. Оценка удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации.

7. Оценка оборудования помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов.

8. Оценка обеспечения в образовательной организации условий доступности, инвалидам получать образовательные услуги на равне с другими.

9. Оценка удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.

10.Оценка удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.

11. Оценка удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.

12. Оценка удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

13. Оценка готовности участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.

14. Оценка удовлетворённости получателей услуг удобством графика работы образовательной организации.

15. Оценка удовлетворённости условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

16. Расчет показателей качества образовательной деятельности и расчет рейтинга образовательных организаций Ермаковского района Красноярского края.

17. Разработка рекомендаций по улучшению качества образовательной деятельности организаций образования Ермаковского района Красноярского края.

**Объект исследования**– образовательные организации Ермаковского района Красноярского края, осуществляющие образовательную деятельность в 2020 году(перечень организаций приведен в Приложении 1).

**Предмет исследования** - независимая оценка качества образовательной деятельности образовательных организаций Ермаковского района Красноярского края в 2020 году на основе общедоступной информации.

Организация и проведение оценочных процедур по независимой оценке качества условий деятельности образовательных организаций, осуществлена в три этапа.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения оценочных процедур, в том числе:

-изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру независимой оценки образовательных учреждений;

- разработана анкета для организаций, реализующих образовательные программы, в том числе образовательные программы дошкольного образования, присмотр и уход за детьми;

-рассчитана полностью соответствующая условиям технического задания выборка;

-разработаны инструкции проведения опроса;

-осуществлен поиск адреса сайта оцениваемой организации, осуществляющей образовательную деятельность.

На втором этапе произведен сбор, обработка и анализ данных для оценки качества работы образовательной организации.

Сбор данных осуществлен путем:

* систематизации и отбора информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации;
* систематизации и отбора информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
* проведения опросов следующих респондентов:

- получатели образовательных услуг образовательных организаций Ермаковского района Красноярского края;

-родители (законные представители) обучающихся (воспитанников) образовательных организаций Ермаковского района Красноярского края, включенных в Перечень.

После завершения этапа сбора информации были сформированы итоговые массивы данных, на основе которых осуществлены обработка, анализ и интерпретация полученных результатов, содержание которых описаны в соответствующих разделах информационно-аналитического отчета.

На третьем этапе организацией-оператором подготовлен информационно-аналитический отчет с выводами и рекомендациями.

Итак, в настоящем отчете представлен анализ обширной информационной базы, обеспечивающей оценивание деятельности образовательных учреждений по методике, рекомендованной Министерством просвещения Российской Федерации. А именно:

1)проведен подсчет баллов по параметрам, характеризующим открытость и доступность информации об образовательной организации; комфортность условий предоставления образовательных услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций; удовлетворенность условиями оказания услуг;

2)рассчитаны значения показателей, рекомендованных заказчиком для проведения независимой оценки качества деятельности образовательного учреждения;

3)по значениям показателя осуществлено рейтингование учтенного круга организаций.

Цель и задачи работы, направленной на проведение независимой оценки качества деятельности общеобразовательной организации, определили структуру отчета, который состоит из введения, 7 разделов, а также из иллюстративных материалов и приложений.

# 2. Инструментарий опроса потребителей образовательных услуг организации, осуществляющей образовательную деятельность, и выборка исследования

Инструментарий опроса. Опрос получателей услуг из числа учеников, родителей (законных представителей) обучающихся образовательной организации Ермаковского района Красноярского края проведен по анкете (Приложение 2), разработанной в соответствии с Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н "Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

**Выборка**

Генеральная совокупность обучающихся в организации, осуществляющей образовательную деятельность отобранных для независимой оценки качества образовательной деятельности, составила 94 респондентов, из числа:

- обучающихся образовательных организаций (в возрасте старше 14 лет);

- родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников) образовательных организаций Ермаковского района Красноярского края.

Основным методом для получения достоверных данных было использовано онлайн-анкетирование в образовательных организациях, с использованием технологической платформы организации-оператора (специализированный сайт **http://н-о-к.рф**) для проведения онлайн-опросов и сбора данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций.

К выполнению работ, привлечены сотрудники, имеющие опыт работы по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций.

*Таблица 1. Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2020 году*

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество получателей услуг** | **Доля респондентов[[1]](#footnote-2)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 28 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская детско-юношеская спортивная школа "Ланс" | 94 | 220 | 42,73 |

**2.2 Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности образовательной организации, установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах**

Для анализа соответствия информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации и на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами образовательных организаций Ермаковского района Красноярского края использован инструментарий, рекомендованный Министерством образования и науки Российской Федерации (табл.2.1).

*Таблица 2.1Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах(для организаций, осуществляющих образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам)*

| Перечень информации | на информацион-ных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети "Интернет» |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
| **I. Основные сведения** |  |  |
| 1. Информация о дате создания образовательной организации
 | **Х** |  |
| 1. Информация об учредителе/учредителях образовательной организации
 | **Х** |  |
| 1. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)
 |  |  |
| 1. Информация о режиме, графике работы
 |  |  |
| 1. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты
 |  |  |
| **II. Структура и органы управления образовательной организацией** |  |  |
| 1. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии)
 |  |  |
| 1. Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))\*
 | **Х** | * **\***
 |
| **III.Документы (в виде копий)** |  |  |
| 1. Устав образовательной организации
 | **Х** |  |
| 1. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)
 |  |  |
| 1. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)
 |  |  |
| 1. План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации
 | **Х** |  |
| 1. Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями [(законными представителями)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_99661/#dst100004) несовершеннолетних обучающихся.
 |  |  |
| 1. Отчет о результатах самообследования
 | **Х** |  |
| 1. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе\*
 | * \*
 | * \*
 |
| 1. Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии)\*
 | **Х** | * \*
 |
| 1. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)\*
 | **Х** | * \*
 |
| **IV. Образование** |  |  |
| 1. Информация о реализуемых уровнях образования
 | **Х** |  |
| 1. Информация о формах обучения
 | **Х** |  |
| 1. Информация о нормативных сроках обучения
 | **Х** |  |
| 1. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии\* государственной аккредитации)
 | * **\***
 | * **\***
 |
| 1. Информация обописании образовательных программ с приложением их копий
 | **Х** |  |
| 1. Информация об учебных планахреализуемых образовательных программ с приложением их копий
 |  |  |
| 1. Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)\*
 | **Х** | * **\***
 |
| 1. Информация окалендарных учебных графиках с приложением их копий
 | **Х** |  |
| 1. Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса
 | **Х** |  |
| 1. Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой,
 | **Х** |  |
| 1. Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)\*
 | **Х** | * **\***
 |
| 1. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение)
 | **Х** |  |
| 1. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы\*
 | * **\***
 | * **\***
 |
| 1. Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года
 | **Х** |  |
| **Всего** | **15(Инорм\*\*)** | **50(Инорм\*\*)** |

**Условные обозначения:**

* информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

**Х** информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

\* При отсутствии в образовательной организации отдельных элементов (структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации уменьшается.

\*\* Общее количество единиц информации, подлежащих к размещению (**Инорм**), определяется с учетом типа образовательных организаций и условий предоставления образовательных услуг и уменьшенное на число отсутствующих в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - \*).

Важность исследования материалов сайтов образовательных организаций обусловлена тем, что составной частью независимой оценки является анализ прозрачности деятельности образовательных учреждений. При таком подходе ответственность образовательных организаций должна возникать не из подконтрольности, а из открытости деятельности данных организаций.

Можно предположить, что именно открытость и прозрачность деятельности позволит образовательной организации и всей системе образования в целом своевременно выявить узкие места, оптимизировать взаимодействие с родительской общественностью, улучшить обсуждение существующих проблем с внешней средой в целом, особенно с вышестоящими организациями и со спонсорами.

#

# 3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций Ермаковского района Красноярского края

Необходимость анализа критериев независимой оценки образовательной деятельности организации обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов. Анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал следующее.

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», получены следующие результаты:

По организациям, реализующим дополнительные образовательные программы, наибольший результат *95,22 балла* набрало муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская станция юных техников".

Полный рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» независимой оценки качества условий оказания услуг представлен в таблице 3.1.1.

*Таблица 3.1.1 «Открытость и доступность информации об организации образования», по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская станция юных техников" | 95,22 | 100,00 | 1 |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковский центр дополнительного образования" | 85,79 | 100,00 | 2 |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская детско-юношеская спортивная школа "Ланс" | 84,38 | 100,00 | 3 |

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг, получены следующие результаты:

По организациям, реализующим дополнительные образовательные программы, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрало муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская детско-юношеская спортивная школа "Ланс".

Полный рейтинг по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями на территории Ермаковского района Красноярского края, представлен в таблице 3.2.3.

*Таблица 3.2.3 «Комфортность условий предоставления услуг», по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская детско-юношеская спортивная школа "Ланс" | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковский центр дополнительного образования" | 99,79 | 100,00 | 2 |
| 3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская станция юных техников" | 98,95 | 100,00 | 3 |

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов»,получены следующие результаты:

По организациям, реализующим дополнительные образовательные программы, наибольший результат *70 баллов* набрали две оцениваемые организации: муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковский центр дополнительного образования" и муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская детско-юношеская спортивная школа "Ланс".

Полный рейтинг по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями на территории Ермаковского района Красноярского края, представлен в таблице 3.3.3.

*Таблица 3.3.3 «Доступность услуг для инвалидов», по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковский центр дополнительного образования" | 70,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская детско-юношеская спортивная школа "Ланс" | 70,00 | 100,00 |
| 3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская станция юных техников" | 64,85 | 100,00 | 2 |

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», получены следующие результаты:

По организациям, реализующим дополнительные образовательные программы, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали две оцениваемые организации:муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская детско-юношеская спортивная школа "Ланс" и муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская станция юных техников".

Полный рейтинг по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями на территории Ермаковского района Красноярского края, представлен в таблице 3.4.3.

*Таблица 3.4.3 «Доброжелательность, вежливость работников организации образования», по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская детско-юношеская спортивная школа "Ланс" | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская станция юных техников" | 100,00 | 100,00 |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковский центр дополнительного образования" | 99,66 | 100,00 | 2 |

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», получены следующие результаты:

По организациям, реализующим дополнительные образовательные программы, наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали две оцениваемые организации:муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская детско-юношеская спортивная школа "Ланс" и муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская станция юных техников".

Полный рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями на территории Ермаковского района Красноярского края, представлен в таблице 3.5.3.

*Таблица 3.5.3«Удовлетворенность условиями оказания услуг», по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская детско-юношеская спортивная школа "Ланс" | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская станция юных техников" | 100,00 | 100,00 |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковский центр дополнительного образования" | 99,73 | 100,00 | 2 |

# 4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества образовательных услуг

**Критерий 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации»** представлен 3 показателями:

1.1.Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах.

Показатель 1.1. представлен 2 индикаторами:

1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку(форме), установленным нормативными правовыми актами.

1.1.2.Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов1.1.1. и 1.1.2.

В результате проведенного анализа получены следующие значения, представленные в таблице 4.1.3.

*Таблица 4.1.3 Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская станция юных техников" | 94,08 | 100,00 | 1 |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковский центр дополнительного образования" | 92,76 | 100,00 | 2 |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская детско-юношеская спортивная школа "Ланс" | 87,92 | 100,00 | 3 |

1.2.Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг: по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронных обращений, жалоб, наличие рубрики «Часто задаваемые вопросы», обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг.

В современных условиях, когда многие родители слабо осведомлены о специфике учебно-методической и учебно-воспитательной деятельности образовательных организаций формирование каналов обратной связи с руководством образовательных организаций, педагогическим составом становится насущной необходимостью. Для выполнения данной задачи, как образовательная организация, так и семья должны быть заинтересованы в тесном взаимодействии, сотрудничестве и в совместном решении возникающих проблем.

Оценивая наличие возможности взаимодействия с представителями образовательной организации, можно сказать, что в каждой ОО созданы условия для взаимодействия с руководством и педагогическими работниками образовательной организации, но каналы взаимодействия разнятся.

Самыми распространенными инструментами коммуникаций служат телефон и электронная почта. Со всеми образовательными организациями Ермаковского района Красноярского краяможно связаться по телефону. Наиболее распространенной формой электронного обращения является кнопка «Обратная связь». Также используются формы: «Гостевая книга», «Интернет приемная».

Показатель 1.2. представлен 1 индикатором:

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг.

Индикатор 1.2.1. представлен 6 позициями оценивания.

Значение показателя 1.2. равно значению индикатора 1.2.1. Полученные данные представлены в таблице 4.2.3.

*Таблица 4.2.3 Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская станция юных техников" | 90,00 | 100,00 | 1 |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковский центр дополнительного образования" | 60,00 | 100,00 | 2 |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская детско-юношеская спортивная школа "Ланс" | 60,00 | 100,00 |

1.3.Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах.

Показатель1.3.представлен 2 индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей образовательных услуг:

1.3.1.Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации.

1.3.2.Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет».

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2.Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.3.1

*Таблица 4.3.1 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская детско-юношеская спортивная школа "Ланс" | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская станция юных техников" | 100,00 | 100,00 |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковский центр дополнительного образования" | 99,89 | 100,00 | 2 |

**Критерий 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»** представлен 3 показателями:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг.

Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен 5позициями оценивания. К таким условиям относится комфортная зонаотдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри образовательной организации, доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (их чистота, наличие мыла), санитарное состояние помещений образовательной организации.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.4.1

*Таблица 4.4.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг*, *по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковский центр дополнительного образования" | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская детско-юношеская спортивная школа "Ланс" | 100,00 | 100,00 |
| 3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская станция юных техников" | 100,00 | 100,00 |

2.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг.

Значение показателя 2.3. равно значению индикатора 2.3.1.

Показатель 2.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей образовательных услуг:

2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг образовательной организации.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.5.1

*Таблица 4.5.3 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг,по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская детско-юношеская спортивная школа "Ланс" | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковский центр дополнительного образования" | 99,58 | 100,00 | 2 |
| 3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская станция юных техников" | 97,90 | 100,00 | 3 |

**Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»** представлен 3 показателями:

3.1.Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов. Индикаторами этого показателя являются: оборудование входных групп пандусами/подъёмами и платформами, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

3.1.1.Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Индикатор3.1.1.представлен 5 позициями оценивания. Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.6.1

*Таблица 4.6.1 Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковский центр дополнительного образования" | 80,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская детско-юношеская спортивная школа "Ланс" | 80,00 | 100,00 |
| 3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская станция юных техников" | 40,00 | 100,00 | 2 |

3.2.Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов позрению, наличие обученного работника в образовательной организации, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

3.2.1.Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

Индикатор 3.2.1. представлен 6 позициями оценивания.Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.7.1

*Таблица 4.7.1 Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская станция юных техников" | 60,00 | 100,00 | 1 |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковский центр дополнительного образования" | 40,00 | 100,00 | 2 |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская детско-юношеская спортивная школа "Ланс" | 40,00 | 100,00 |

3.3.Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов.

Показатель 3.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей образовательных услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.8.1

*Таблица 4.8.1 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов,по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковский центр дополнительного образования" | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская детско-юношеская спортивная школа "Ланс" | 100,00 | 100,00 |
| 3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская станция юных техников" | 96,15 | 100,00 | 2 |

**Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»** представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей образовательных услуг:

4.1.Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию.

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию. Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.9.1

*Таблица 4.9.1 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская детско-юношеская спортивная школа "Ланс" | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская станция юных техников" | 100,00 | 100,00 |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковский центр дополнительного образования" | 99,37 | 100,00 | 2 |

4.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию.

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.10.1

*Таблица 4.10.1 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию,по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская детско-юношеская спортивная школа "Ланс" | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская станция юных техников" | 100,00 | 100,00 |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковский центр дополнительного образования" | 99,79 | 100,00 | 2 |

4.3.Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.11.1

*Таблица 4.11.1 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковский центр дополнительного образования" | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская детско-юношеская спортивная школа "Ланс" | 100,00 | 100,00 |
| 3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская станция юных техников" | 100,00 | 100,00 |

**Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг»** представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей образовательных услуг:

5.1.Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым. Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.12.1

*Таблица 4.12.1 Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская детско-юношеская спортивная школа "Ланс" | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская станция юных техников" | 100,00 | 100,00 |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковский центр дополнительного образования" | 99,58 | 100,00 | 2 |

5.2.Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации.

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации.

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.13.1

*Таблица 4.13.1 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская детско-юношеская спортивная школа "Ланс" | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская станция юных техников" | 100,00 | 100,00 |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковский центр дополнительного образования" | 99,79 | 100,00 | 2 |

5.3.Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.14.1

*Таблица 4.14.1 Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская детско-юношеская спортивная школа "Ланс" | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская станция юных техников" | 100,00 | 100,00 |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковский центр дополнительного образования" | 99,79 | 100,00 | 2 |

# 5. Анализ и оценка качества деятельности организаций образования Ермаковского района Красноярского края с указанием лучших организаций по результатам анализа

Во исполнение указаний Министерства образования и науки Российской Федерации конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку(форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов сайтов организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Ермаковского района Красноярского края, путем агрегирования сведены в единоецелое. Рассчитано значение итогового показателя, рекомендованного для независимой оценки качества образовательной деятельности.

В таблице 5.1.1 представлен рейтинг независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Ермаковского района Красноярского края.

По организациям, реализующим дополнительные образовательные программы, самый высокий балл итогового показателя независимой оценки качества образовательной деятельности набрало муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская станция юных техников" ‒ *91,80 балла*. Второе место заняло муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковский центр дополнительного образования" – *90,99 балла.* Третье место у муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования "Ермаковская детско-юношеская спортивная школа "Ланс", набравшего *90,88 балла*.

Полный рейтинг по итоговому показателю независимой оценки приведен в таблице 5.1.1

*Таблица 5.1.1 Рейтинг независимой оценки качества образовательной деятельности организациями образования Ермаковского района Красноярского края,по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская станция юных техников" | 91,80 | 100,00 | 1 |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковский центр дополнительного образования" | 90,99 | 100,00 | 2 |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская детско-юношеская спортивная школа "Ланс" | 90,88 | 100,00 | 3 |

*Гистограмма 3. Рейтинг независимой оценки качества образовательной деятельности организациями образования Ермаковского района Красноярского края, по организациям, реализующим дополнительные образовательные программы*

# 6. Основные проблемы деятельности образовательных организаций Ермаковского района Красноярского краяпо результатам НОКУ

Проведенная независимая оценка качества образовательной деятельности образовательных организаций Ермаковского района Красноярского края организаций следует отметить следующие:

1. Оформление информации о деятельности организаций, размещенной на официальных сайтах организаций в сети «Интернет», не в соответствии с правилами размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г.  № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785;

2. Недостаточность условийдля организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов.

3. Несвоевременное обновление информации на сайтах образовательных организаций.

4.Отсутствие на официальных сайтах образовательных организаций информации о части дистанционных способов взаимодействия с получателями образовательных услуг.

#

# 7. Основные выводы, предложенияи рекомендации о деятельности организациями образования Ермаковского района Красноярского края

**7.1 Выводы и рекомендации по оценке полноты и качества материалов, размещенных в сети Интернет**

Рекомендации для образовательных организаций.

1. Привести в соответствие информацию о деятельности организаций, размещенной на официальных сайтах организаций в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г.  № 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785;

2. Проводить системную работу по созданию условийдля организаций обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ иинвалидов;

3.Создать раздел (страницу) на сайтах организаций для размещения информации о деятельности образовательных организаций по работе с детьми с ОВЗ и инвалидов.

4. Обеспечить наличие и функционирование на официальных сайтах образовательных организаций информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг.

5.Осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности получателей услуг, из числа обучающихся (воспитанников), а также родителей(законных представителей получателей услуг) качеством образовательной деятельности.

Более детальные рекомендации по каждой образовательной организации представлены в протоколах (См. Приложение к отчету).

Предложения и замечания получателей образовательных услуг, полученные при проведении опроса, приведены в Приложении 4.

**7.2 Предложения по итоговой оценке качества образовательной деятельности образовательных организаций Ермаковского района Красноярского края**

Основными направления улучшения показателей являются:

-совершенствование работы сайтов образовательных организаций;

-повышение комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, и соответственно, создание положительного имиджа образовательных организаций;

-повышение комфортности условий обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ иинвалидов;

-активизация взаимодействия с родительской общественностью и формирование у родителей привычки получения информации на сайтеи стендах образовательных организаций.

Образовательным организациям следует вести целенаправленную и системную работупо привлечению активных пользователей сайта ОО, способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся.

# Приложение 1. Перечень организаций муниципального образования Ермаковского района Красноярского края, для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в 2020 году

| **№** | **Наименование организации** | **Адрес** | **ФИО руководителя** | **Эл. почта** | **Телефон** | **Сайт** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ермаковский детский сад №1 комбинированного вида "Ромашка" | 662840, Красноярский край, Ермаковский район, с. Ермаковское, улица 60 лет ВЛКСМ, 4а. | **Людмила Анатольевна Дмитриева** | detsad-1.ermak@yandex.ru | 8(39138)2-12-72 | http://detsad1.ermuo.ru/ |
| 2 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ермаковский детский сад №2 комбинированного вида "Родничок" | 662820, Красноярский край с. Ермаковское, ул. Карла Маркса №64 | **Лариса Михайловна Ибрагимова** | det.detskiisad2@yandex.ru | 8(39138)2-13-80 | http://detsad2.ermuo.ru/ |
| 3 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательноеучреждение "Ермаковский детский сад №3 комбинированного вида" | 662820, Красноярский край с. Ермаковское, ул. Мира, 3 | **Светлана Александровна Дашевская** | detsadshef@yandex.ru | 8(39138)2-42-04 | http://detsad3.ermuo.ru |
| 4 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Ермаковский детский сад № 4" | 662820, Красноярский край с. Ермаковское, ул. Cтарковых, 19 | **Елена Владимировна Авдеева** | ele66443294@yandex.ru | 8(39138)2-40-71 | http://detsad4.ermuo.ru/ |
| 5 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Ермаковский детский сад №5 комбинированного вида" | 662820, Красноярский край с. Ермаковское, ул. Курнатовского, 204 а | **Елена Викторовна Абрамова** | kindersad5@yandex.ru | 8(39138)2-12-26 | http://detsad5.ermuo.ru/ |
| 6 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Нижнесуэтукскийдетский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно-речевому направлению развития детей" | 662840, Красноярский край, Ермаковский район, с. Нижний Суэтук, улица Советская, 6 | **Елена Александровна Ковалерова** | suetuksad@inbox.ru | 8(39138)27-3-23 | http://suetuk-detsad.ermuo.ru/ |
| 7 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Ойский детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно-речевому направлению развития детей" | 662830, Красноярский край, Ермаковский район, поселок Ойский, переулок Майский, 3. | **Татьяна Викторовна Кучинская** | tanya.kuchinskaya.65@mail.ru | 8(39138)3-14-47 | http://oisky-detsad.ermuo.ru/ |
| 8 | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Танзыбейский детский сад" | 662840, Красноярский край, Ермаковский район, поселок Танзыбей, улица Рабочая 25. | **Валентина ФедоровнаМайорова** | v.f.maiorova\_55@mail.ru | 8(39138)2-94-55 | http://tanzybei-detsad.ermuo.ru/ |
| 9 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ермаковская средняя школа №1" | 662820, Красноярский край, Ермаковский р-н, с. Ермаковское, пл. Победы, д. 8 | Колесникова Валентина Ивановна | erm\_shkola1@mail.ru | 8(39138)21443 | есош-1.рф |
| 10 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение " Ермаковская средняя школа № 2" | 662820, Красноярский край, Ермаковский р-н, с. Ермаковское, Октябрьская ул., д. 53а | Тузова Мария Васильевна | esosh2-1@mail.ru | 8(39138)21140 | http://erm-school2.ermuo.ru/ |
| 11 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Араданская основная школа» | 662841, Красноярский край, Ермаковский р-н, п. Арадан, Шоссейная ул., д. 40 | Веселкова Олеся Георгиевна | aradan06@mail.ru | 8(39138)35439 | http://www.aradan-school.narod.ru/ |
| 12 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Верхнеусинская средняя школа" | 662842, Красноярский край, Ермаковский р-н, с. Верхнеусинское, пл. Щетинкина, д. 2 | Сёмина Любовь Васильевна | usinsk80@mail.ru | 8(39138)36541 | https://s13932vusinsk.nubex.ru/ |
| 13 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Григорьевская средняя школа им. А.А. Воловика" | 662832, Красноярский край, Ермаковский р-н, с. Григорьевка, пер. Школьный, д. 4 | Сагайдачная Наталья Владимировна | grigschool@mail.ru | 8(39138)25433 | григорьевская-школа.ермобр.рф |
| 14 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Танзыбейская средняя школа" | 662840, Красноярский край, Ермаковский р-н, п. Танзыбей, Набережная ул., д. 27 А | Кильдибекова Антонина Михайловна | shkola-tanzebey@rambler.ru | 8(39138) 29439 | http://www.shkola-tanzebey.ru/ |
| 15 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Салбинская средняя школа" | 662831, Красноярский край, Ермаковский р-н, с. Салба, Школьная ул., д. 10 | Тимошенко Инна Николаевна | pub662831@mail.ru | 8(39138)34444 | http://salba.ermuo.ru/ |
| 16 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ойская средняя школа» | 662830, Красноярский край, Ермаковский р-н, Ойский п., ул. Кравченко, д. 20 | Глущенко Наталья Сергеевна | oisky\_scool@mail.ru | 8(39138)31468 | ойская-школа.ермобр.рф |
| 17 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Новополтавская средняя школа» | 662823, Красноярский край, Ермаковский р-н, с. Новополтавка, Степная ул., д. 9 | Сутугин Николай Викторович | novopoltavscool@yandex.ru | 8(39138)33422 | http://novopoltavka.ermuo.ru/ |
| 18 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Нижнесуэтукская средняя школа" | 662822, Красноярский край, Ермаковский р-н, с. Нижний Суэтук, Советская ул., д. 2 | Форсель Оксана Владимировна | suetuk69@mail.ru | 8(39138)27431 | http://suetuk.ermuo.ru/ |
| 19 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Жеблахтинская средняя школа" | 662835, Красноярский край, Ермаковский р-н, с. Жеблахты, Школьная ул., д. 20 | Ульчугачева Нина Николаевна | jebl@list.ru | 8(39138)28443 | http://gebl-ou.edusite.ru/ |
| 20 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Ивановская средняя школа" | 662826, Красноярский край, Ермаковский р-н, с. Ивановка, ул. Ленина, д. 10 | Мазун Оксана Викторовна | ivan10y@yandex.ru | 8(39138)26449 | ivanovka.ermuo.ru |
| 21 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Семенниковская средняя общеобразовательная школа" | 662824, Красноярский край, Ермаковский р-н, с. Семенниково, Трактовая ул., д. 38 | Фельдман Андрей Дмитриевич | semen-ou@mail.ru | 8(39138)41317 | http://semennikovo.ermuo.ru/ |
| 22 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Разъезженская средняя школа" | 662833, Красноярский край, Ермаковский р-н, с. Разъезжее, Новая ул., д. 28 | Артёмова Ирина Николаевна | i.n.artemova@mail.ru | 8(39138)22419 | http://razjezzhee.ermuo.ru/ |
| 23 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Мигнинская средняя школа" | 662825, Красноярский край, Ермаковский р-н, с. Мигна, Школьный пер., д. 2 | Ретунская Наталья Вениаминовна | migna\_ou@mail.ru | 8(39138) 43474 | http://migna.ermuo.ru/ |
| 24 | Филиал муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Ермаковская средняя школа №2» "Новоозёрновская основная школа" | 662820, Красноярский край, Ермаковский р-н, Новоозерный п., Центральная ул., д. 10 | Козулина Вера Пантелеймо­новна | oze@list.ru | 8(39138) 24173 | http://ozerka.ermuo.ru/ |
| 25 | Филиал муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Разъезженская средняя школа» «Большереченская средняя школа" | 662834, Красноярский край, Ермаковский р-н, п. Большая Речка, ул. Ленина, д. 3 | Гогорева Тамара Ивановна | yanatanya@yandex.ru | 8(39138)23431 | http://b-rechka.ermuo.ru/ |
| 26 | Филиал муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Верхнеусинская средняя школа» «Нижнеусинская начальная школа» | 662842, Красноярский край, Ермаковский р-н, с. Нижнеусинское, ул. Щетинкина, д. 6 | Еремина Людмила Викторовна | n-usinsk2007@yandex.ru | 8(39138) 36598 | http://n-usinsk.ermuo.ru/ |
| 27 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковский центр дополнительного образования" | Красноярский край, Ермаковский район, село Ермаковское, ул. Щетинкина,11 | Веселова Людмила Алексеевна | ermcdo@mail.ru | 8(39138)2-12-22 | http://cdo.ermuo.ru/ |
| 28 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская детско-юношеская спортивная школа "Ланс" | Красноярский край, Ермаковский район, село Ермаковское, пл. Ленина, д. 9 | Налькин Александр Николаевич | Lans.2004@yandex.ru | 8(39138)2-11-00 | http://sport-school.ermuo.ru/ |
| 29 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская станция юных техников" | Красноярский край, Ермаковский район, село Ермаковское, пл. Энгельса, д. 9 | Кичаева Алёна Владимировна | erm.syt@mail.ru | 8(39138)2-14-85 | http://ermsyt.moy.su/ |

# Приложение 2. Анкета

**АНКЕТА**

**Получателей услуг**

***Здравствуйте! Благодарим вас за участие в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг.***

***Уделив немного времени заполнению данной анкеты, вы поможете не только выявить проблемные места в деятельности организаций, но и улучшить качество оказываемых услуг населению.***

***Прочитайте, пожалуйста, представленные ниже вопросы, выберите один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.***

**Укажите наименование Вашей организации:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**1) Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. да
 | 1. нет → переход к вопросу №3
 |

**2) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а)
 |  | 1. не удовлетворен(а)
 |

**3) Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да
 | 1. нет →переход к вопросу №5
 |

**4) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а)
 |  | 1. не удовлетворен(а)
 |

**5) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг?** (удобная мебель, есть туалет, чистый пол и стены, удобно ориентироваться в организации и т. д.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а)
 |  | 1. не удовлетворен(а)
 |

**6) Имеете ли Вы (Ваш ребёнок) статус инвалида?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. да
 | 1. нет → переход к вопросу № 8
 |  |

**7) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов и маломобильных групп населения**(в помещениях организации есть необходимое оборудование для маломобильных групп населения и инвалидов: поручни, пандусы, звуковые сигналыи т. д.)?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а)
 |  | 1. не удовлетворен(а)
 |

**8) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги** (справочная, приёмная директора и т. д.**)?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а)
 |  | 1. не удовлетворен(а)
 |

**9) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги** (учитель, преподаватель, воспитатель и т д.**)?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а)
 |  | 1. не удовлетворен(а)
 |

**10) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а)
 |  | 1. не удовлетворен(а)
 |

**11) Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым** (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)**?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. да
 | 1. нет
 |  |

**12) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а)
 |  | 1. не удовлетворен(а)
 |

**13) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а)
 |  | 1. не удовлетворен(а)
 |

**14) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

***Благодарим Вас за участие в опросе!***

# Приложение 3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность

1. Показатели, характеризующие **открытость и доступность информации** об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организации)

| **№ п/п** | **Показатели** |
| --- | --- |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами[[2]](#footnote-3):- на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт) |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:- телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздел «Часто задаваемые вопросы»;- обеспечение технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |
| 1.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |

2. Показатели, характеризующие **комфортность условий**, в которых осуществляется образовательная деятельность

| **№ п/п** | **Показатели** |
| --- | --- |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;- наличие и понятность навигации внутри организации;- наличие и доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;- санитарное состояние помещений организации |
| 2.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |

 3. Показатели, характеризующие **доступность образовательной** деятельности для инвалидов

| **№ п/п** | **Показатели** |
| --- | --- |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- наличие сменных кресел-колясок,- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или надому |
| 3.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – инвалидов) |

4. Показатели, характеризующие **доброжелательность, вежливость работников** организации

| **№ п/п** | **Показатели** |
| --- | --- |
| 4.1. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.)(в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| 4.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| 4.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия(в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |

5. Показатели, характеризующие **удовлетворенность условиями** осуществления образовательной деятельности организаций

| **№ п/п** | **Показатели** |
| --- | --- |
| 5.1. | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| 5.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| 5.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |

#

# Приложение 4. Предложения и замечания потребителей услуг образовательных организаций Ермаковского района Красноярского края

| **Организация** | **Предложения и замечания** |
| --- | --- |
| Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская детско-юношеская спортивная школа "Ланс" | Принять больше тренеровУвеличить финансирование выездных соревнований |

# ПРОТОКОЛЫ ПО ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ

|  |
| --- |
|  **ПРОТОКОЛ №2** |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** |
| **ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ** |
|  |
| Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Ермаковская детско-юношеская спортивная школа "Ланс" |
| Регион: Красноярский край |
| Адрес: Красноярский край, Ермаковский район, село Ермаковское, ул. Карла Маркса, д. 127А |
| Ф.И.О. руководителя: Налькин Александр Николаевич |
| Контактный телефон: 8(39138)2-11-00 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
| Даты проведения работ по сбору первичных данных: 16.03.2020-24.07.2020 |
| **№ п/п** | **Показатели** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Результаты обобщения первичных данных** | **Результаты расчета показателей** |
|
| **1** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»** |
| **1.1.** | Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами: | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации: |  |
| **11** | **9,5** |
| - на информационных стендах в помещении организации; | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами: | Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет": | **87,92 баллов** |
|  - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | **38** | **34** |
| **1.2.** | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг: | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы: | **60 баллов** |
| - телефона; | - телефона; | **2 из 4 оцениваемых индикаторов** |
| - электронной почты; | -электронной почты; |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); |
| - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). |
| **1.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |   | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте образовательной организации: |  |
| **100 баллов** |
| 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на стендах в помещении образовательной организации  | **94** | **94** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | **90** | **90** |
|  | **Итого по критерию 1** | **84,38 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг | Количество комфортных условий предоставления услуг: |  |
| - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; | **5 из 5 оцениваемых индикаторов** | **100 баллов** |
| - наличие и понятность навигации внутри организации;  |
| - наличие и доступность питьевой воды; |
| - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; |
| - санитарное состояние помещений организации; |
|  |
|  |
|  |
| **2.2.** | Время ожидания предоставления услуги. | 2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах | Показатель не оценивается для образовательных организаций |  |
|
| **2.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы: | **100 баллов** |
| **94** | **94** |
|  | **Итого по критерию 2** | **100 баллов** |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** |
| **3.1.** | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | 3.1.1. Наличие в помещениях образовательной организации и на прилегающей к ней территории: | Количество условий доступности организации для инвалидов: |  |
| - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | **4 из 5 оцениваемых индикаторов** |  |
| - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | **80 баллов** |
| - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; |
| - сменных кресел-колясок; | - сменных кресел-колясок; |
| - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации |
| **3.2.** | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | 3.2.1. Наличие в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: |  |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | **2 из 6 оцениваемых индикаторов** | **40 баллов** |
| - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |
| **3.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). |   | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов: | **100 баллов** |
| 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | **2** | **2** |
|  | **Итого по критерию 3** | **70 баллов** |
| **4** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования»** |
|  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации: |  |
| **4.1.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию | **94** | **94** | **100 баллов** |
| **4.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию | **94** | **94** |  |
|  |
| **100 баллов** |
|
| **4.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | **94** | **94** | **100 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | **100 баллов** |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** |
|  | Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности организации | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг:  |  |
| **5.1.** | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.1.1. Готовность участников образовательных отношений рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым | **94** | **94** | **100 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы образовательной организации | **94** | **94** | **100 баллов** |
| - наличием и понятностью навигации внутри организации; |
| - графиком работы организации |
| **5.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации | **94** | **94** | **100 баллов** |
|   | **Итого по критерию 5** | **100 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | **90,88 баллов** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |
| **НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** |
| **В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:** |
| Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной **«Открытость и доступность информации об организации»:** образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: |
| - локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся. (частично) |
| - об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий |
|  |
| Несоответствие информации о деятельности организации образования, размещенной на официальном сайте организации образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: |
| - режим занятий обучающихся |
| - информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц |
| - об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья  |
| - об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц |
| - о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года |
|  |
| На официальном сайте образовательной организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, в частности: |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы") |
| - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:** |
| Помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: |
| - сменные кресла-коляски |
|  |
| В организацииотсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |
| - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации |
|  |

|  |
| --- |
| **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ** |
| **Порезультатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** |
| Привести в соответствие информацию о деятельности образовательной организации на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности: |
| - локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся. (частично) |
| - об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий |
|  |
| Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г.№ 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности: |
| - режим занятий обучающихся |
| - информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц |
| - об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья  |
| - об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц |
| - о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года |
|  |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг, в частности: |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы") |
| - обеспечить техническую возможность выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |
|  |
| **Порезультатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** |
| Оборудовать помещения образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: |
| - специальными креслами-колясками |
|  |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| - обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) |

1. Согласно приказу Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675 н. Доля респондентов, принявших участие в анкетировании, рассчитывается, как соотношение количества респондентов принявших участие в анкетировании к общему количеству получателей услуг (значение в %). Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации. [↑](#footnote-ref-2)
2. Статья 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53, ст. 7598; 2015, № 27, ст. 3989), постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» (Собрание законодательства Российской Федерации,2013, № 29, ст. 3964; 2015, № 43, ст. 5979; 2017, № 21, ст. 3025; № 33, ст. 5202). [↑](#footnote-ref-3)